

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните Абонати на електронни съобщителни услуги- достъп до интернет, предоставяни от „ЕСКОМ“ ООД

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. С тези Общи условия на договора между „Еском“ ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК по Булстат: 040433493, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция гр. Хасково 6300, ул. „Епископ Софроний“ 12, наричан по-долу „Еском“, и неговите крайни Абонати, наричани по-долу „Абонати“ се уреждат условията и реда за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа (Мрежата) на територията на Република България.

1.2. Общите условия са задължителни за Еском и Абонатите и са неразделна част от договора, сключен между тях. Настоящите Общи условия не се прилагат за Абонати, които ползват интегрирани телекомуникационни решения, разработени с оглед индивидуалните им потребности.

1.3. При сключването на Договор, Общите условия обвързват Абонатите след като им бъдат предоставени и те се съгласят с тях. Съгласието на Абонатите с Общите условия се удостоверява с подписа им, като на Абонатите се предава подписан от тях екземпляр от Общите условия.

1.4. Абонати на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България. При сключване на Договора за услуги Абонатите се идентифицират както следва:

1.4.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице; телефон;

1.4.2. За юридически лица и еднолични търговци: идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

1.4.3. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

1.4.3.1. Пълномощни от физически лица: Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред Еском или пред други предприятия.

1.4.3.2. Пълномощни от юридически лица - приемат се: а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред Еском и/или всякакви други трети лица. б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на Еском.

1.4.4. Еском има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 1.5.1 и т. 1.5.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

1.5. С приемане на Общите условия, Абонатът дава изричното си съгласие, Еском да събира, обработва, съхранява и използва личните данни, при спазване на изискванията на действащото законодателство;

1.6. При сключване на Договора за услуги, Еском може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

II. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЕНИ ОТ ЕСКОМ ЧРЕЗ МРЕЖАТА

Еском предоставя чрез Мрежата обществени електронни съобщителни услуги, както следва:

2.1. достъп до Интернет чрез TCP/IP базирани услуги, състоящи се в осигуряване на комутируема връзка между световната мрежа Интернет и точката за достъп на Абоната и транспортиране на IP пакети с информация между външни и вътрешни на Еском ресурси и точката за достъп на Абоната съгласно технологичните възможности на мрежата.

2.2. Еском предоставя услугите по т. 2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него

2.3. Обхватът на услугите може да се разширява, като Еском своевременно ще уведомява Абонатите за това.

2.4. Услугата по т. 2.1 се предоставя на един персонален/преносим компютър или на един безжичен рутер, в случай че последният е предоставен от Абоната.

2.5. Еском предоставя услугите по т.2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от КРС разрешение, измененията и допълненията към него.

2.6. Еском има право да предоставя услугите по т.2 на Абонатите с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително

III. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА. ИНСТАЛИРАНЕ НА УСЛУГАТА

3.1. Абонатите могат да закупят от Еском крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по цени, определени в ценовата листа на Еском. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.2. Абонатите могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

3.3. Всички устройства трябва да бъдат включени в изправна електрическа мрежа в дома на абоната, като електрическа мрежата следва да отговаря на БДС и правилата за безопасност. Включването на устройствата в електрическа мрежата и поддържането на същата не са задължение на Еском.

3.4. Еском има право да отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги, като урежда взаимоотношенията си с Абоната чрез допълнителен договор за наем или с анекс към договора за услуги.

3.5. Всички отдадени под наем или предоставени за безвъзмездно ползване крайни устройства остават собственост на Еском.

3.6. Абонатът е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройството, предоставено му за ползване от Еском. От момента на предаването му във владение на Абоната, рискът от погиване на такова Устройството е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, Абонатът дължи пълно обезщетение на Еском за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Констативния протокол /договор, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която Абонатът не отговаря.

3.7. Абонатът е длъжен да върне на Еском предоставено му от последния Устройството в рамките на 5 /пет/ дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, или да допусне служители на Еском, който да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Абонатът дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа на Устройството, посочена в договора, респективно в съответния приемо-предавателен протокол.

3.8. В случай че предоставеното от Еском Устройството бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между Еском и Абоната се подписва допълнителен приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройството със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

3.9. Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от Еском да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

3.10. Еском ще изпрати свой технически екип в уговореното време на адреса, посочен от Абоната. Конфигурират се само предварително заявения брой и вид услуги. При инсталиране на Услугата специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Абоната, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Абоната как работи инсталираната Услуга. Извършването на първоначално свързване към

Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представителя на Технически екип и Абоната.

3.11 Когато Абоната не е осигурил достъп на технически екип на Еском за инсталиране на слугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договърът не поражда действие и Еском се освобождава от задълженията по него.

3.12 С оглед избягване на всякакво съмнение: осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от наличието на функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Потребителя, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата.

3.13 Еском, при необходимост, предоставя на Абоната за срока на действие на Договора Крайно устройство за достъп до и ползване на Услугата. Еском поддържа конфигурацията на Крайното устройство и Оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира Оборудването самостоятелно.

3.14 Предоставеното от Еском на Абоната Оборудване остава собственост на Еском и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Абонатът и Еском подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на подписването му.

3.15 В случай, че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Абоната, подписаният Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Абоната суми се възстановяват на Потребителя в срок до 10 (десет) работни дни. Обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип чрез протокол.

IV. СКЛЮЧВАНЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОР.

4.1 Сключване на договор за услуги

4.1.1 Абонатът подписва Договор по образец на Еском, в който се определят видът и срокът на Услугата, избрани от Абоната, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Договора за ползване на услугите се попълва и подписва от оторизиран служител на Еском, и се предоставя на Абоната, който го подписва на място в магазина, където се заявява услугата. Еском предлага на Абонатите си срочни договори с продължителност 12 месеца и безсрочни договори. Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат преподписани само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен.

4.1.2 С попълването на Договор и свързаните с него документи, Абоната се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявления за предоставянето ѝ адрес.

4.1.3. В договора се посочват идентификационни данни на Еском и Абоната, услугите, които се предоставят на Абоната, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на Абоната, адрес за кореспонденция и телефон за връзка.

4.1.4 Договорът за ползване на заявената Услуга влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договърът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи, когато Еском предоставя на Абоната Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство.

4.1.5. В случай, че Абонатът упражни правото си да прекрати Договора за ползване на заявената Услуга в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.4.1.4 от настоящите Общи условия, задължението на Еском да инсталира Услугата се погасява незабавно.

4.1.6 В определения 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на Еском, в който договърът е подписан.

4.2 Еском има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата с Абонат, когато:

4.2.1 Абонатът, не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на индивидуалния договор Еском предоставя крайно устройство.

4.2.2 Абонатът не предостави данни, изисквани от Еском и/или не представя изискваните от Еском документи за сключване на Договор за услуги;

4.2.3. Абонатът има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Еском;

4.2.4 Абонатът е използвал или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

4.2.5. Абонатът е получил или е направил опит да получи от Еском Услугата или Крайно устройство по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

4.2.6. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

4.2.7 Абонат, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор Еском предоставя крайно устройство.

4.3. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения

4.4. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

4.5 Договорът може да бъде прекратен едностранно, без предизвестие от Еском при:

4.5.1 предоставяне на неверени данни, подправени документи или документи с невярно съдържание във връзка със сключването и/или изпълнението на индивидуалния договор.

4.5.2 При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане.

4.5.3 Когато Абонатът използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Договора за услуги цели.

4.5.4 Когато Абонатът е получил или е направил опит да получи от Еском или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

4.5.5 При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Абоната.

4.5.6 Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на Еском.

4.5.7 При увреждане на предоставеното на Потребителя Оборудване.

4.5.8. При нарушение на т.5 тези Общи условия.

4.5.9 Неизпълнение на задълженията на Абоната по раздел 12.

4.6. Продължаване и прекратяване на договора за услуги и спиране на достъпа до мрежата.

4.6.1 Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен.

4.6.2 Срочен договор може да бъде прекратен от страна на Абоната при подадено едномесечно писмено предизвестие. При прекратяване на срочен договор, Абонатът дължи на Еском месечните абонаментни такси от влизане в сила на договора до прекратяване на договора, ако такива са останали незаплатени, както и ползваната отстъпка за периода от цената на предоставените услуги. Абонатът е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 5/пет/ дневен срок от изтичане на предизвестие. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, Абонатът дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

4.6.3 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения.

4.6.4. Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги. Безсрочен договор може да бъде прекратен от Абоната с едномесечно писмено предизвестие отправено до другата страна. Абонатът е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 5 дневен срок от изтичане на предизвестие по предходното изречение. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, Абонатът дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

4.7. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила Абонатът е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 20 дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, Абонатът дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

4.8 Изменения и допълнения на договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения.

V. ЦЕНИ. УСЛОВИЯ ЗА ЗАПЛАЩАНЕ.

Еском събира от Абонатите суми за предоставяните от него услуги, както следва:

- 5.1. еднократна цена за инсталиране- ако е приложимо / активиране на услугите, за които е сключен договора. Сумата е еднократна и се заплаща в момента на сключване на договора с Абоната; При прекратяването на Договора за услуги, независимо от основанията за това, първоначалната цена за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Мрежата
- 5.2. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугата („предплатен месец“). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугата, а всеки следващ – от същата дата на всеки следващ календарен месец. Месечна такса - предплаща се от Потребителите на Услугата ежемесечно по ценограписа на съответната Услуга и Договора за услуги. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване, освен при условията на т.10.29 от настоящите Общи условия. Услугата се заплаща в пълен размер, независимо от продължителността на ползване на Услугата. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от Абоната, последното се заплаща в срок от 5 дни, считано от датата на прекратяване на договора; При подписване на Договора Абонатът заплаща такса според ценограписа на оператора.
- 5.3. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо), такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на Еском.
- 5.4. Месечната такса по т.5.2 може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет, срок на договора и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на Еском и индивидуалния договор.
- 5.5. Цена на допълнителни услуги – заплаща се от Абоната при ползване на допълнителни услуги, активирани по време на действие на Договора за услуги, съгласно действащия ценограпис на Еском.
- 5.6. Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на Еском и индивидуалния договор.
- 5.7. други услуги ползвани през месеца;
- 5.8. Таксите по т.5.1-5.7 започват да се начисляват от датата на активиране на услугите.
- 5.9. Начинът на плащане се избира от Абоната.
- 5.10. Плащането може да бъде извършено в брой (в магазините на Еском), по банкова сметка на Еском, посочена в издадената фактура за дължимите от Абоната суми или по друг начин, съгласно предоставяните от Еском възможности за плащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Абоната
- 5.11 При плащане на цените по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сумите по сметката на Еском. При плащане, се погасява най-старото задължение на Абоната. Суми постъпили по банков път се обработват до три работни дни.
- 5.12 Всички банкови плащания заявени като комунална услуга се приравняват към първо число и се изискват авансово за следващия месец
- 5.13 Еском издава индивидуален документ на Абоната за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
- 5.14 Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението за плащане на дължимите суми.
- 5.15 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на Абоната, след негово изрично писмено искане за това.

VI. ЦЕНОВА ЛИСТА

Еском предлага услуги съгласно действащата ценова листа

- 6.1. Еском представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес www.escom.bg и предоставя безплатно информация на Абонатите и други лица за тях във всички свои магазини.
- 6.2. Еском определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.
- 6.3. Еском предоставя ценовата листа на разположение на Абонатите на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си.
- 6.4. Еском има право да предоставя услугите на Абонатите с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.
- 6.5. Еском си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от Абонати в обособени райони. Условията за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на Еском и се поставят на достъпни места в обектите на Еском. Всеки Абонат, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на Еском до изменението ѝ по предвидения ред.
- 6.6 Еском си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Промяната влиза в сила от публикуването ѝ по реда на т.6.1. В случай че Еском увеличи едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги, абонатите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до Еском.
- 6.7 При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Еском има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценограпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите.

VII. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ.

- 7.1 Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на Еском или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
- 7.2 Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила в 30–дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата - www.escom.bg.
- 7.3 Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Абонати, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с Еском .
- 7.4 В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на Еском, всеки Абонат с действащ Договор за услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие в магазините на Еском, без да дължи обезщетение или неустойка. Ако в посочения срок Абонат по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.
- 7.5 Разпоредбата на т. 7.4. не се прилага, когато промените в Общите условия не засягат Услугата, ползвана от Абоната.

VIII. ПРАВА НА ЕСКОМ

Еском има право да:

- 8.1 предоставя на Абонатите далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия след сключване на договор;
- 8.2. получава от Абонатите съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел V на тези Общи условия;
- 8.3. дава указания и инструкции на Абонатите за правилно използване на крайните устройства;
- 8.4. продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на Абонатите, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 8 от тези Общи условия, освен в случаите на виновно поведение или неизпълнение на задължения по договора и/или настоящите Общи условия от страна на Абоната;
- 8.5 Еском има право да спира предоставянето на Услугата на Абонат в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено Еском има право да прекрати Договора за услуги. Предплатените от Абоната такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване
- 8.6 Еском има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги.

- 8.7. получава обезщетенията, предвидени в раздел XIII на тези Общи условия, както и да изисква неустойки и налага глоби при неизпълнение на задълженията на Абоната за която и да било от предоставяните услуги
- 8.8. спира предоставянето на услуги, изключва Абоната от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 5.2 и 5.3.
- 8.9. спира предоставянето на услуги незабавно, след констатиране на нарушение.
- 8.10. прекъсва временно предоставянето на услугите на Абонатите при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на Мрежата;
- 8.11. в предварително уточнено с Абоната време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата.
- 8.12. откаже достъп до мрежата в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор или да преустанови предоставянето на услугата по договора при неизпълнение на задълженията по същия договор от страна на Абоната.
- 8.13. ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че Абонатът препродава услуги, несъгласувано с Еском .
- 8.14. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, Еском има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на Абонатите, без да носи отговорност спрямо тях.
- 8.15. прилага всяко от ограниченията по т. 8 по-горе без изрично да уведомява за това Абоната. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.
- 8.16 с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неотризиран достъп до компютрите на Абоната или нарушаване нормалната работа на останалите Абонати на Мрежата, да ограничи или спре достъпа на причинителя до отстраняване на проблем.
- 8.17 За целите на изграждането или поддържането на Мрежата Еском има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Абоната до Услугата.

IX. ОТГОВОРНОСТИ НА ЕСКОМ

Еском не носи отговорност за:

- 9.1. качеството на Услугата, освен ако причината не е в Мрежата;
- 9.2. начина, по който Абонатът ползва Мрежата и за всички последствия от това, като например: неспособността на Абоната да установи връзка с Мрежата, освен ако причината е в отговорностите на Еском , които са изрично посочени в тези Общи условия;
- 9.3. за правилното функциониране на приложенията, които Абонатът използва. Еском има право да изисква заплащане на такса за посещение на техник, в случаите когато се установи, че проблемът е в приложението/ията, което/които Абонатът използва.
- 9.4. Еском не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато Абонатът ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.
- 9.5. сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като "cracking" или "hacking"), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;
- 9.6. За съдържанието и информацията, до които Абонатът получава достъп чрез Услугата, както и за временното или постоянно прекъсване, или за промени в такава съдържание или информация.;
- 9.7. случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на Абоната, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.
- 9.8. във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на Абоната.
- 9.9. непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие извършвани тестове от страна на Еском с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове Еском уведомява предварително Абоната за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;
- 9.11. Абонатът използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи
- 9.13. При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от Абоната;
- 9.14. Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на Еском;
- 9.15. При неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на Еском, при неблагоприятни атмосферни условия, природни бедствия или други форсмажорни обстоятелства.
- 9.16. Вреди, причинени на Абоната пряко или косвено от ползвани от последния информационни ресурси или софтуер и преки или косвени действия на трети лица спрямо Абоната.

X. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЕСКОМ

Еском е длъжен:

- 10.1. да изгражда, поддържа и развива Мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност на използваните далекосъобщителни устройства
- 10.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на Мрежата 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;
- 10.4. да предоставя услуги на всички Абонати при условията на равнопоставеност;
- 10.5. да уведомява Абонатите за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на планирани профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване;
- 10.6. предварително да уведомява Абонатите при искане за достъп до техни помещения;
- 10.7. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до Абонатите и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които Еском я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
- 10.8. да спазва срока за активиране на услугите на Абонатите по т.2.9 от тези Общи условия;
- 10.9. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
- 10.10. да отстранява възникнали повреди в Мрежата при нормални условия на работа в срок от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в обектите на Еском уведомяване за повредата от страна на Абоната или от установяването ѝ от страна на Еском, посредством упълномощените за това лица;
- 10.11 при повреди, възникнали по независещи от Еском и/или непреодолими обстоятелства – природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели и др., срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство
- 10.12 да оповести адрес и / или телефон, на който да приема уведомления от Абонатите за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- 10.13. да уведомява във възможно най-кратък срок Абонатите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 10.14. да предоставя на оповестен телефон информация или интернет страницата (www.escom.bg) справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, техните цени, тарифи, такси за поддръжка и възможните начини на плащане
- 10.15. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на Абоната, в сроковете, предвидени в раздел IV от тези Общи условия;
- 10.16 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от Абонатите в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 10.17 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

- 10.22 да предоставя безвъзмездно на Абоната или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги. Еском предоставя на Абоната безплатно на Интернет страницата си информация издадените фактури и неплатени сметки за използваните услуги след въвеждане на Абонатско име и парола за достъп
- 10.23 да предоставя безплатно на Абонатите копие от Общите условия във всеки свой обект.
- 10.24 При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от Абоната суми подлежат на възстановяване. Задължението на Еском отпада в случаите, когато Абонатът не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса, в което ще се инсталира и ползва услугата и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части. В този случай Еском има право да изисква такса за посещение на техник.
- 10.25 Предприятието се задължава предварително и по подходящ начин /чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др. / да информира абоната, че ще предприеме действие по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица/ кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др. / . Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.
- 10.26 Еском е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Абоната Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Абоната или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването. Еском се освобождава от задължението си за отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Абонатът е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към Мрежата или отстраняване на повреди по Крайното устройство или когато повредата се дължи на причини, за които Абоната отговаря.

XI. ПРАВА НА АБОНАТИТЕ

Абонатите имат следните права:

- 11.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от Еском освен когато Абонатът има неуредени изискуеми задължения по друг договор с Еском или не предостави изискуемите документи за сключване на договор;
- 11.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
- 11.3. да искат информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от Еском;
- 11.4. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т.10.16 от тези Общи условия;
- 11.5. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до Мрежата на Еском и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на Еском;
- 11.6 да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към Еском.
- 11.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

XII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТИТЕ

Абонатите са длъжни:

- 12.1 Да спазват разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги
- 12.2 Да заплащат дължимите суми за предоставените услуги по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел V от тези Общи условия
- 12.3 Да уведомяват в седем дневен срок Еском за настъпили изменения в идентификационните данни
- 12.4 Да оказва съдействие на Еском за разрешаване на проблеми по телефона
- 12.5. В предварително съгласуване с Еском време, да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддръжане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.
- 12.6 Да не извършват промени в абонатната мрежа на Еском и да не подават сигнал на трети лица, да спазват указанията, инструкциите и предписанията на Еском за правилно ползване на крайните устройства. Нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да е било промени, ремонти или замени на компоненти на мрежата, предоставени им от Еском оборудване.
- 12.7 Абонатът е длъжен да осигури функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените задължения, Договорът за Услуги с Абоната се прекратява и Еском не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.
- 12.8 Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от Еском. Ако Абонатът виновно използва Оборудване, което не е предоставено или одобрено от Еском и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на Еском и на трети лица. В случаите по предходното изречение Еском не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Абоната или негово имущество.
- 12.9 да уведомява Еском по начина, указан в т.10.10 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на Абоната, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт .
- 12.10 Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и обща част на мрежата, както и предоставеното от Еском оборудване и ги върнат на Еском при прекратяване на договора.
- 12.11 При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху Крайно устройство, предоставено от Еском и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Абонатът е длъжен незабавно да уведоми Еском. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Абонатът отговаря, Абоната дължи заплащане на стойността на предоставеното от Крайно устройство и/или Оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на Еском, като Абоната не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В случай на повреда на Крайно устройство/Оборудване, когато Абонатът не е уведомил Еском за посоченото обстоятелство, то той не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Абоната не отговаря.
- 12.12 Абонатът е длъжен да не изнася предоставено от Еском Крайно устройство от мястото, където е инсталирано от Техническия екип, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.
- 12.13 Абонатът е длъжен да уведомява Еском в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.
- 12.14 Абонатът няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудване, предоставено от Еском.
- 12.15. Абонатът е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му Оборудване с грижата на добър стопанин.
- 12.16 Абонатът е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги
- 12.17 В случай, че предоставено от Еском Оборудване бъде повредено, унищожено, изгубено или откраднато, както и в случай че не върне на Оператора полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Абонатът дължи на Оператора неустойка в размер на продажната цена на Оборудването, посочена в Ценоразписа на Еском.
- 12.18 Абонатите нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.
- 12.19 Абонатът се задължава да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване; да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;
- 12.20 Абонатите са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата. Абонатите са длъжни да заплатят разходите по отстраняване на повреди на оборудването предоставено от Еском, ако тези повреди са причинени по тяхна вина.
- 12.21 Абонатът се задължава да не извършва действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на Мрежата и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, включително и за Еском, както и да не извършва действия или бездействия, обезпокояващи други Абонати, да не изпраща или допуска изпращането на неспоискани електронни писма (т.нар. „спам“) и друго вредно съдържание, да не осъществява обезпокояващи и/или злоумишлени повиквания, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия. При наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на Еском или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В случай на установяване на което и да е от горе посоченото, Еском има право да предприеме нужните действия и да прекрати достъпа им до услугата до отстраняването на проблема
- 12.22 Абонатът се задължава да не осъществява повиквания към Еском подавайки невярна информация за повреди, аварии и други и да иска посещение от техник на Еском. В случай на нарушение на това задължение, Абонатът дължи обезщетение по ценоразписа на Еском за посещение от техник

- 12.23 Абонатите се задължават да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на системата.
- 12.24 Абонатите се задължават да не променят конфигурацията на програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на Еском
- 12.25 Абонатите се задължават да не правят достояние и не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с Еском, включително и след прекратяване на действието му
- 12.26 Абонатите се задължават незабавно да уведомят Еском в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление
- 12.27 За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от Еском услуги в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.
- 12.28 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, Абонатите се задължават да изключват от електрозахранването и от Мрежата телевизионния приемник/ци и/или компютър/ите, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), също да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и Мрежата. В този случай Еском не носи отговорност за изгорели уреди.
- 12.29 Неправомерни действия по смисъла на настоящите Общи условия са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), претъпяване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (stack), изпращане на „троянски коне“ (trojan horses) или предизвикване инсталация на вируси (virus), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), смущаване нормалната работа на останалите Абонати на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна

XIII .ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТИТЕ

- 13.1. Абонатите отговарят за вреди, причинени на Еском, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
- 13.2 В случай, че Абонатът унищожи или повреди, или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от Еском оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на Еском . В противен случай Еском има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си .
- 13.3. Абонатите дължат на Еском обезщетение, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите при ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок,
- 13.4 Когато ползването на услуги е обвързано с договор за определен срок, при прекратяване на договора преди изтичане на срока, Абонатът дължи на Еском месечните абонаментни такси за периода от влизане в сила на договора, до прекратяване действието на договора, ако такива са останали незаплатени, както и ползваната отстъпка от цената на предоставената услуга за същия период.
- 13.5 Абонатът отговаря за причинените вреди на Еском, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Абонатът отговаря и за кражба или загуба на предоставено от Еском Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Абоната отговаря.

XIV РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ, ЖАЛБИ

- 14.1 Споровете между Еском и Абоната се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.
- 14.2 По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство
- 14.3 Еском приема писмени и устни жалби, молби и рекламации на
- Абонатите в своите центрове за обслужване или на адрес/и посочен/и в официалната интернет страница www.escom.bg , както и на телефон 038/536000. Еском разглежда постъпилите жалби и/или рекламации, като взема становище по тях, съответно удовлетворява ги или ги отхвърля в най-кратки срокове, но не по-късно от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява Абоната по подходящ начин. Еском води и поддържа в електронна форма регистър на жалбите и рекламациите, съобразно разпоредбите и изискванията на Закона за защита на потребителите /ЗЗП/. Абонатите могат да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията и/или Комисията за защита на потребителите - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" № 4А, с интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg, отнасящи се до МРЕЖАТА на Ескоми услугите, предоставяни чрез нея, при неспазване на законовите и/или подзаконовите разпоредби и/или Индивидуалния договор и/или тези Общи условия, от страна на ЕСКОМ.

XV ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО СМИСЪЛНА НА ТЕЗИ ОБЩИ УСЛОВИЯ

В договора страните се идентифицират както следва:

- 15.1. Оператор – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо Еском, номер по Булстат, данъчен номер и банкова сметка;
- 15.2. Абонат:
- 15.2.1. физическо лице - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, телефон за връзка, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
- 15.2.3 едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по Булстат, данъчен номер и лицето, което го представлява.
- 15.2.4 юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по Булстат, данъчен номер и лицето, което го представлява
- 15.3. Непреодолима сила: непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, включително, но не само – природни бедствия, пожари, наводнения и др.
- 15.4 Външни причини – това са причини, независещи от Еском, включващи, но не само:
- 15.4.1. извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;
- 15.4.2. причини независещи от Еском – откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 15.5 Крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата – цифров приемник , телефонен апарат, жичен/безжичен рутер, персонален/мобилен компютър, телевизор..
- 15.6. Инсталация – физическо изграждане на адреса на Абоната на точки за свързване на крайни устройства към Мрежата, тяхното свързване и активация на услуга/и. При отдалеченост на сградата/кооперацията/къщата/адресът на Абоната на повече от 60 метра от Мрежата, се монтира усилвател за сметка на Абоната или се изготвя индивидуална оферта за присъединяване – за сметка на Абоната и при условия уговорени между него и Еском. При невъзможност да се изгради кабелно трасе се предоставя възможност за монтиране на антена за сметка на Абоната.
- 15.7. “прилежаща част” означава коаксиалният кабел от последната разпределителна точка до апаратурата на Абоната, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;
- 15.8. “обща част” означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на Абоната
- 15.9 Връзка е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.
- 15.10. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица.
- 15.11 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.
- 15.12 В случай че Абонатът не е уведомил Еском за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

15.13 За плащане по електронен или банков път Абонатът задължително попълва в графата „Основание за плащане : Абонатско име и клиентски номер на Абоната от договора му с Еском. Абонатът може да научи своя клиентски номер на телефон и във всички магазини на Еском;

15.14

XVI ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

16.1 Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Ескомизготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на Еском съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ЕСКОМ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ в ЕСКОМ, която е публикувана на интернет страницата на Еском– www.escom.bg и е налична в търговските обекти на Еском („ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ“)

XVII ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки са в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

17.1. Еском се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

17.2. С публикуване на настоящите правила и мерки в страницата www.escom.bg, Еском информира своите Абонати, че избраните от него услуги и планове се посочват в Договора за услуги и съответните приложения.

• Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология на свързване; вида и техническите спецификации на ползваното от потребителя крайно устройство; едновременно ползване на услугата от няколко крайни потребителски устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, предоставени от ЕСКОМ/ ползване на телефонна услуга / оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези други услуги, различни от достъпа до интернет; други фактори влияещи на скоростта;

• Доколкото капацитетът на мрежата на Еском е достатъчен, предприятието предлага и предоставя на своите потребители услуги, различни от услугата “достъп до интернет”, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент такива електронни съобщителни услуги, предлагани от Еском на свои крайни потребители, е Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). Еском уведомява, че в случаите, когато посочените специализирани услуги се предоставят на конкретен потребител, заедно с услугата “достъп до интернет”, с цел гарантиране на изискванията за качество на изброените специализирани услуги, предприятието извършва автоматизирано управление на трафика на същите услуги, като го приоритизира с предимство пред трафика на услугата “достъп до интернет”, който е доставян и получаван от същия потребител. В тези случаи на едновременно ползване, трафикът се намаля с 64 Kb/s от рекламираната скорост

17.3. Дейността на Еском е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

17.4. При предоставяне на услугата достъп до интернет, Еском третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства.

17.5. Еском не предприема мерки за управление на трафика, в това число – да блокира, да забавя, да променя, да ограничава, да влошава качеството, да упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: 1) С цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, действащо на територията на Република България, както и с цел спазване на актове на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; 2) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; 3) С цел за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

17.6. Еском изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Еском може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г и изискванията на действащото законодателство.

17.7. Еском третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, Еском може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

17.8. Еском няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

17.9. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

17.10. Еском има право свободно да предлага услуги, различни от услугата – достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

17.11. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременно ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

17.12. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. Еском не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

17.13. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Еском ООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Еском обстоятелства.

17.14. Във връзка с изпълнението на настоящите правила и мерки от страна на Еском, както и във връзка с качеството на услугата, всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с Еском индивидуален договор, може да упражни правото си от приложимите Общи условия, и да развали едностранно, и занаяпред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на Еском. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.

Еском ООД
гр.Хасково
6300, ул. „ЕпископСофроний“ 12
Тел. : 038/ 536000
www.escom.bg
05.12.2019 г.